

## ケースワーカーの8年間で振り返る

榑府 憲太

(ふじみ野市役所障がい福祉課/コミュニティ福祉学科2005年卒業)

### 1. はじめに

私は2005年3月にコミュニティ福祉学部を卒業し、現在はふじみ野市役所障がい福祉課に勤務している。この4月に入職以来初めての異動を経験して障がい福祉課配属となったが、それまでは8年間、福祉課で生活保護のケースワーカーとして勤務していた。「公務員は概ね3年で異動する」という噂をよく耳にするが、それに比べると8年という期間は長い。そうであるならば、それなりの期間をケースワーカーとして過ごした者として、自分が歩んできた実践を振り返り、形に残しておくことは後進のため、そしてケースワーカーの実際を理解していただくためにも、決して無駄なことではないと思う。そこで、ケースワーカー時代を振り返り、8年間の総括としたい。

なお、本稿に登場する事例は全て事例の趣旨を損ねない範囲で脚色を加えてある。

### 2. ケースワーカーになるまで

私は2010年4月にふじみ野市役所に社会福祉士の専門職採用で就職し、当初からケースワーカーとして福祉課に配属された。先に2005年3月に大学を卒業したと書いたが、在学中にいろいろと思うところがあり、大学卒業後に専門学校に進学し、手話通訳を学んだ。卒業後は介護老人保健施設の支援相談員として就職したが半年ほどで退職し、その後はさいたま市役所(非常勤)、塾講師、ろうあ児施設の指導員等を経験した。つまり、大学卒業後ストレートに市役所に就職した訳ではなく、いわばフリーター的な生活をしていた。そう言うときあまり好ましい生き方ではないと言われそうだが、この“転々”した生活で人生の厚み、懐の深さのようなものが生まれたのではないかとも思っている。

### 3. 保護基準と対人援助職としての葛藤

ケースワーカーとして勤務している間は、常に法制度と生身の人との間での葛

藤に悩んでいた。対人援助を行う者であれば誰しも、目の前で困っている人を助けたいと思う。ただ、それができるのはあくまで法制度の範囲内においてである。

生活保護においては、例えば高校に入学するに当たっての初期費用を賄うための「入学準備金」という一時扶助があり、平成30年8月時点の基準では63,200円である。高校に進学する生徒がいる世帯では、この金額に加えて日頃の貯蓄ややり繰りで、高校の初期費用を賄わなければならない。初期費用とは主に制服代となるが(教材費や通学定期代は別に支給される)、この63,200円で制服が賄える例はほぼない。さらに制服に加えてジャージ等の比較的高価な物品の購入もあることがほとんどであるため、支給された保護費の中で貯蓄をしたり、一時的に他の支出を切り詰めて費用を捻出しなければならない。

せっかく高校に進学が決まっても、入学準備金だけでは制服代等が賄えず、貯蓄もなく、他の支出を切り詰めるのも限界の状態にある場合でも、原則福祉事務所はそれ以上できることがない。進学に当たっての需要を考えれば明らかに不足している支給額であっても、その中でやり繰りをするよう言わなければならない。私自身、そのような事例を決して少なくない回数経験した。

保護基準を巡っては、対人援助に携わる者として葛藤に苦しんだことが他にもある。保護基準は年1回、厚生労働大臣が裁量に基づき決定することになっている。ここ最近は保護基準はほぼ引き下げ傾向にあり、特に2015年には住宅扶助基準の大幅な引下げがあり、私が勤務しているふじみ野市の住宅扶助基準は2人世帯の住宅扶助上限額が62,000円から52,000円まで減額された。これは、国内を見てもトップクラスの下げ幅であった。勿論、生活扶助基準も下がることもあり、ここ数年は増額改定はない。当然、日々の食費や水道光熱費となる生活扶助も同様である。

すると、旧基準では何とかやり繰りできていた人が、新基準になった途端、やり繰りが上手く行かなくなり「お金が足りない」と窓口で相談に訪れることがしばしばある。追加で保護費を支給することは当然できず、生活保護を受けていると原則貸付の類も利用は難しい。すると、若干の緊急用の備蓄食料をいくらか渡したりすることもあるが、多くは「何もできない」と答えざるを得ない。受給者の中には、金銭管理が苦手な浪費傾向にある人もいるのは事実である。そのような場合にはやり繰りの方法を一緒に考えて助言していくことが必要になろう。しかし、本当に浪費傾向にあるから保護費を早期に消費してしまうのか、それとも保護基準が低いからなのか、容易に判断がつかない場合がままあることもまた事実である。どちらかのかを深く考えずに、ただ「保護費を早期に消費したのは浪費によるもの」と決めつけることは、ケースワーカーが低劣な保護基準を受給者に納得させるための役割に成り下がることである。特に「利用者利益の最優先」を掲げる福祉専門職としてはあってはならない対応であると言わざるを得ない。

ケースワーカーは受給者の生活を最も近くで見ることができる（見なくてはならない）。保護基準が妥当なのか否か、改善するとしたらどの点を改善するべきか等、本来はケースワーカーが一番知り得る立場にいる。現場の最前線で受給者と直接接する立場であるからこそ、ケースワーカーは受給者の声を拾って生かしていかなくてはならないと思う。

とはいえ、私はその志とは裏腹に、新しい保護基準を説明し、納得させる役割を多く担ってきたと感じている。法制度は広く国民を対象とするものであるから、個別の事情に答えきれないことはやむを得ない。ただ、トップダウン的に法制度を受給者に適用していくだけではなく、ボトムアップ的に受給者の声を法制度に生かすべく何らかのアクションを起こしていくことが、なかなかできなかったことは反省すべき点である。その反省を、現在の所属部署である障害福祉においては生かして「利用者利益の最優先」を心がけていきたいと思っている。

#### 4. 死に向き合うこと

ケースワーカーをしていて誰しもが避けて通れないのは、自分が担当している受給者の「死」である。ただ、誰しもが向き合うことでありながら、その受け止め方は人それぞれ異なる。

例えばケースワーカーを題材にした漫画『健康で文化的な最低限度の生活』では、主人公の担当していた男性が自殺してしまった時、先輩職員が「1 ケース減って良かったじゃん」と言う場面がある。この先輩職員は明らかに精一杯気を使って、励まそうとして言っているのは分かる。私も同様の趣旨のことを言われた経験があるが、その励ましは確かに正直助かるし、一瞬心が楽になる。しかし、支援者として自分がその人に結局何をできたのか、自分が担当したことは良かったことだったのか等、振り返ってみると絶望的な気分になるのである。

特に私は社会福祉士の有資格者として、専門職の枠で採用をされて勤務している。目の前の人より良く生きるために手を尽くし、幸せな人生を送ってもらうことが使命である。そうであるのに、受給者の方々は時に自殺をし、時にはアルコール依存症で心身ともボロボロになり、壮絶な最期を迎える。日頃「自分は福祉の専門家です」等と大きなことを言っておきながら、かけがえのない命をみすみす失わせてしまう。死は往々にして、支援者としての自分の力量を反省させる。自分より遙か年上で、遙かに長い人生を生きてきた人たちに対し、たまたま担当地区として受け持った私のようなケースワーカーがいきなり全てバラ色に解決できるわけではない。しかしそうであっても、自分が担当することで何か前向きな変化を起こすことができたのか、その人の人生はより良いものになったのか、常に反省しながら実践に当たらなければならないと思う。

#### 5. ケースワーカーという存在の重み

もう一つ、大きな失敗談といえる出来事があった。そしてこのことは、ケースワーカーという存在の大きさを改めて痛感させられた出来事であった。

当時担当していた女性の家に定例の家庭訪問に行ったところ、いつもの元気で気さくな彼女とは打って変わって、一見して体調が悪そうで浮かない表情をしていた。どうしたのかと尋ねると、数日前から体調が悪いが、病院に行くほどではないので大丈夫だと言う。しかし体調は明らかに悪く、綺麗な性格の彼女の割には部屋も散らかっていた。私は病院へ行くことを勧めたが、彼女は「大丈夫」の一点張りで、とうとう首を縦に振らなかった。私は根負けし、3日後にもう一度来るのでそれまでちゃんと食事をして水分を摂って睡眠をとるように伝え、彼女の家を後にした。

そして3日後に訪問した際、彼女は私の呼びかけには反応せず、ベッドの上に横になり、定まらない視線で上を見て意識混濁の状態になっていた。「やってしまった」と即座に感じた。すぐに救急車を呼んで搬送されたが、脳出血を起こしていた。あと1日発見が遅かったら命はなかったと、診察した医師から言われた。彼女は一命はとりとめたが後遺症で失語症になり、会話ができなくなった。その後退院し、私が担当を外れる時にはデイサービスに通い、賢明にリハビリを続けていた。

私はなぜ、最初に異変に気づいた時に無理やりにでも病院に連れていかなかったのか。どう見ても普段の彼女と様子が違っていたし、そのまま3日間放置したら大事に至ってしまうかもしれないことは、後から考えれば容易に想像がついたことだ。しかも彼女の家はアパートの2階である。具合が悪ければ階下に降りられないであろうことだって、少し考えれば簡単なことである。容易に気づくことができるサインを、私は全て真剣に受け止めなかった。日頃、「生存権」「ソーシャルワーク」といった話題を職場の同僚や後輩たちに偉そうに話していた私は、目の前の人を救えなかった。

そして病状が落ち着いた後に入院中の彼女を訪ねた時、彼女は相変わらず言葉を発することができなかった。ただ、まっすぐにこちらを見つめていた。私は、「何であの時病院に連れて行ってくれなかったんだ」と言われているような気がして、彼女をまっすぐに見ることができなかった。

その後私は担当地区の変更により彼女の担当を外れた。今は、賢明のリハビリで居宅復帰するまでに至り（当然、2階から1階の部屋に転居している）、介護サービスを受けながら暮しているという。

私はケースワーカーとして、結局彼女に何ができたのか。未だに答えは出ない。しかし、ケースワーカーは日々生活保護の受給者宅を訪問し、日々の生活を知る立場にある。そしてそのことがどれだけ強みかというのは、異動した今だからこ

そ痛感する。ケースワーカーの持っている力、影響力というのは非常に強い。だから、人の命を救うこともできれば、1つの失敗が人の命を奪ってしまうこともある。今回の私の経験のように、命は助かったものの大きな後遺症を残してしまったという場合もある。ケースワーカーは、そのことの重みを背負って日々の業務に当たる必要がある。

## 6. 異動した後の窓口で

ケースワーカーも8年目の3月になり、人事異動の内示の時期になった。私は何となく9年目に突入することを覚悟していたので内示に対して特別な期待も不安もなかったが、内示が出た時、そのような余裕は全て吹き飛んだ。所属長から「障がい福祉課」への異動を命じられたのだ。

確かに、大学と専門学校に在学している間は地元で障害者の介助のアルバイトをしていたし、専門学校では手話通訳を学んでいたから、障がい福祉課への異動はある意味自然な流れなのかもしれない。しかし、いざ実際に異動が決まると、動揺は相当なものであった。8年間ケースワーカーを経験しながら積み重ねてきた実践はどこまで新しい職場で応用できるのか。期待と不安は入り混じり、長く生活保護の業務を経験して生まれてきた余裕も、異動に伴って一度リセットになった。

そして4月を迎え、新たな部署で右も左も分からない状態でのスタート。新しい知識を得られるのは喜びだが、環境の変化に加えて新たに覚える業務が膨大にあり、心身とも疲れと戸惑いの中で新年度が始まった。

そんな中、新年度が始まって間もなく、ケースワーカー時代に担当していた方の一人が障がい福祉課の窓口姿を現した。そして、「新しい部署で大変だと思うけど、頑張ってください」と声をかけてくれ、数分のお喋りを楽しんだ。その後も、以前に担当していた方がしばしば窓口にお喋りに来てくれた。このことが、新たな部署で心身とも疲れと戸惑いの中にあっただれほどの癒しになったことか、言葉では言い尽くすことができない。私は決して担当していた方々を十分支援できたとは思えないし、むしろ様々な不手際で迷惑をかけたことばかりが思い浮かぶ。それなのに、わざわざ異動先の窓口まで挨拶に来てくれたことは、ケースワーカーを経験していて良かったと深く感じた瞬間であった。

繰り返すが、私は自分が担当していた方々を十分に支援できたという自信はない。しかし、私は担当していた方々に元気をもらい、癒しをもらった。日頃は「社会福祉士の専門職です」等と大きなことを言いながら、その実はろくにエンパワメントもできず、自分がエンパワメントされる立場であることが多かった。就職が決まった頃は「自分が受給者の救世主になるのだ」と言わんばかりに力んでいたが、結果的にその理想像は（良い意味で）崩れ、お互いが関係を築きながら、

そして関係を楽しみながら時間を過ごすことになった。さらに言えば、この私の例のように支援する者とされる者が、時に入れ替わるような瞬間が訪れることもある。そのような経験ができたことは、援助者としての自分自身の非常に貴重な経験であったと思う。

## 7. まとめ

これまでの経験を改めて振り返ると、ケースワーカーという仕事の難しさを感じる一方、その困難を乗り越えて良い結果が出た時には喜びも大きい。だからこそケースワーカーの仕事は面白いと率直に思う。私も8年間のケースワーカー経験を通して、人生の中で他にできない学びをさせてもらったと感じている。

一方でケースワーカーとして、さらには福祉専門職として採用された者として、常に心がけて背筋を伸ばしておかなければならないことがある。そのように価値や倫理に関わることは社会福祉のテキストにも多数書かれていると思うので、今回は私自身がケースワーカーを経験した中で特に重要と感じた点を、繰り返しになる部分も多いが、やや強引に3点にまとめた。

### ① ケースワーカーが持っている力を自覚すること

ケースワーカーが持っている力はやはり大きい。ケースワーカー1人の援助によって人が生きる場合もあれば、その逆もある。特にケースワーカーは対人援助をしつつ、保護費の計算をして支給決定事務を行うという非常に難しい立場に立たされており、受給者との間に権力関係が発生しやすいことも自覚しておく必要がある。そのことを知らずにただ「支援者と利用者は平等です」等と言ってもそれは空虚に響く。私自身は完全に対等な位置にケースワーカーと受給者が立てるとは考えていない。ただ、自らが持つ力を認識し、それを利用者のために使うのだという姿勢を示すことはできる。そしてそのように振舞う限りにおいて、ケースワーカーは受給者から「良い支援者」と判断してもらえるのではないかと思う。

2007年には北九州市で生活保護を廃止された（辞退を強要された）男性が「おにぎり食いたい」等と書き残して死亡する事件が起きた。勿論この事件は担当ケースワーカー1人が関わっていた事例ではなく、福祉事務所全体としての判断がその背景にあることは間違いない。一方で、本人に直接辞退届の記入を強要したのも、連絡が取れなくなっても様子を見に行かなかったのも、ケースワーカーである。「保護率を減らす」という目的に邁進する組織的な方向性に対して、担当ケースワーカーとして異論を唱えたら？連絡がとれなくなったら心配に感じて臨時に訪問したら？もしかしたら、この男性は命をつないだかもしれない。ケースワーカーの対応如何で人の生活が、命が左右される。このことは、自覚してもし過ぎることはない。

## ② 利用者の利益を最優先に考えること

ソーシャルワーカーの倫理綱領には「ソーシャルワーカーは、業務の遂行に際して、利用者の利益を最優先に考える」と書かれている。これは大学等の高等教育においてソーシャルワークを学んだ人たちにしてみれば至極当然のことと感じるかもしれないが、日々実践をしていると、意外にもこの部分が頭から抜け落ちてしまうことがある。

私たちの多くは、組織の中で仕事をしている。当然、組織の使命に従う必要があるし、法律や制度も適切に運用しなければならない。しかし「利用者利益の最優先」という視点が抜け落ちてしまうと、組織の使命や法制度という枠組みに利用者を押し込めようとしてしまい、利用者が持つ多様なニーズを無視するか、見逃してしまう。さらには、そのことが原因で重大な結果につながってしまうこともある。ケースワーカーは最前線で日々受給者と接しているため、受給者の様々なニーズを最も早く知る立場にある。重要なのは、受給者のニーズをいち早く受け止め、その視点から法制度を検証していくことである。それはまさに受給者本位のソーシャルワークであり、それはケースワーカーにしかできないことだ。「利用者利益の最優先」は、ソーシャルワーカーが金科玉条とすべき「価値」であると言えるのではないだろうか。

大学在学中には理解できたとは到底言えないソーシャルワークの「価値」や「倫理」は、現在のように社会に出て自分が支援者として対人援助に携わるようになって初めて、その重要性を認識することになった。ソーシャルワーカーの活動分野が広がっていく中でも、このことは全てのソーシャルワーカーが認識しておくべきものと考えられる。

## ③ 相手に興味を持ち、尊敬すること

ケースワーカーが担当する受給者は、100人いれば100通りの人生の物語を持っている。ケースワーカーができることは、とにかく仕事をするよう急がせて無理やり保護廃止に持ち込むことではない。その人が生きてきた歴史を聞かせてもらい、それに耳を傾けて本人の強みに気づき、エンパワメントしていくことではないか。私は、それが「寄り添う」ということだと思っている。

私が以前担当した男性は、あまりに無口で無気力なために「この人はこんな状態で仕事ができるのだろうか」と思っていたが、雑談的に部屋のクロス張りの話を持ち出した途端に饒舌になり、生き活きと話を始めた。思えば、何十年も内装の仕事をしてきたが、折からの不況で職を失い、年齢的にも再就職が叶わず生活保護に至った人である。その人が一所懸命生きてきた歴史を顧みることなく、「生活保護に至ったから早く再び仕事を見つけて自立させなければ」と考える発想自体が全くおこがましいものであったのだ。

まず、目の前の人が生きてきた歴史に思いを馳せ、文字通り「一生懸命」人生を走ってきたことに尊敬の念を持つ。それが、私がケースワーカー経験を通して考えた対人援助の基本の「き」である。

## 8. おわりに

愛知県半田市でケースワーカーや査察指導員として勤めた赤星俊一は、その著書の中で「金もなく、有力者の後ろ楯もなく、重い足を引かずって、やっとたどり着いた福祉事務所。この人の苦しみ悩みを、自らの苦しみ悩みと感じ、この人の今からの生活を一緒に考えることが生活保護ケースワーカーの仕事ではないだろうか。ケースワーカーは、最大の努力をすべきではないか」と述べる[赤星(2002) p.32]。自分がそのような実践をすることができたとは到底思えないが、ケースワーカーとしての経験を、今後の業務に生かしていきたいと思う。

そして何より、「ソーシャルワーカーでありたい」と思う一援助者として、「全体の奉仕者」たる公務員として、制度利用者との援助関係を最も大事にしながら日々の実践に当たっていききたいと考える。

最後に、このような執筆の場を与えてくださった「まなびあい」事務局の方々には厚くお礼を申し上げる。

## 引用文献

- 赤星俊一(2002)『誰のため何のために福祉で働くのか』あけび書房
- 柏木ハルコ(2014)『健康で文化的な最低限度の生活』小学館